

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS KEHIDUPAN KERJA  
DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
PADA KARYAWAN BAGIAN *CUSTOMER SERVICE*  
PT. GARUDA INDONESIA**

**Felia Kusuma Uttunggadewi  
15010114140143**

**Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro  
kusumafelia@gmail.com**

**ABSTRAK**

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu yang bebas dan tidak berkaitan secara langsung dengan sistem *reward* dan bertujuan untuk meningkatkan fungsi organisasi secara efektif. Kualitas kehidupan kerja adalah persepsi karyawan terhadap kesejahteraan fisik dan mental di tempat kerja. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan OCB pada karyawan bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia. Sampel dalam penelitian ini merupakan karyawan tetap bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia sebanyak 108 karyawan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dua buah skala, yaitu skala kualitas kehidupan kerja (65 aitem valid dengan  $\alpha = 0.957$ ) dan skala OCB (32 aitem valid dengan  $\alpha = 0.913$ ). Berdasarkan analisis regresi sederhana didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas kehidupan kerja dengan OCB ( $R_{xy} = 0.796$  dengan  $p = 0.000$ ). Hasil tersebut menunjukkan terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas kehidupan kerja dan OCB. Semakin tinggi kualitas kehidupan kerja individu maka semakin tinggi juga OCB. Selain itu, kualitas kehidupan kerja memberikan sumbangan efektif sebesar 63,4% terhadap OCB.

**Kata Kunci:** Kualitas Kehidupan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*(OCB), Karyawan bagian *customer service*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan zaman yang mempengaruhi berbagai aspek kehidupan baik teknologi, organisasi, dan sumber daya manusia, dibutuhkan peningkatan efektifitas dan efisiensi jika suatu organisasi ingin tetap dapat bertahan di tengah persaingan yang ada. Peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan hal yang patut diperhatikan karena faktor manusia sangat berperan dalam mencapai tujuan organisasi. Pengelolaan SDM yang baik merupakan suatu keharusan apabila organisasi ingin berkembang.

Kualitas sumber daya manusia yang menjalankan organisasi dengan keberhasilan organisasi itu sendiri tidak dapat dipisahkan. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan pada manajemen sumber daya manusia yang baik. Hal ini harus menjadi prioritas utama organisasi untuk meningkatkan kinerja anggota organisasi. Kinerja anggota merupakan faktor yang penting dalam kelangsungan suatu organisasi, hal ini dikarenakan baik atau tidaknya kinerja seorang anggota organisasi berpengaruh terhadap kelangsungan organisasi selanjutnya. Oleh karena itu, untuk membentuk suatu organisasi yang baik, akan bergantung pada perilaku-perilaku anggota organisasi.

Perilaku individu dalam organisasi dibedakan atas perilaku yang sesuai dengan peran (*intra-role behavior*) dan perilaku di luar atau melebihi peran (*extra-role behavior*). *Extra-role* sendiri memiliki banyak istilah dan dalam mengembangkan sumber daya manusia yang positif, perlu mengembangkan *extra-role behavior* yang salah satunya adalah *Organizational Citizenship Behavior* (selanjutnya disingkat menjadi OCB).

Perilaku baik warga organisasi (OCB) merupakan kesediaan untuk melakukan pekerjaan secara sukarela dan bersedia melakukan pekerjaan-pekerjaan yang bukan menjadi tanggung jawabnya. Perilaku ini merupakan bentuk ekspresi kecintaan, loyalitas dan rasa memiliki yang tinggi dari anggota organisasi. Menurut Podsakoff, dkk. (2001 dalam Susanti, 2015), mendefinisikan OCB sebagai bentuk perilaku yang merupakan pilihan individual, tidak secara langsung atau secara eksplisit dikenali dari sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Podsakoff, et al. (2000 dalam Susilo, 2007, dalam Jati, 2013) juga mendeskripsikan bahwa OCB merupakan kontribusi individu yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan berdampak pada penilaian kinerja. Hal ini mengindikasikan bahwa perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan. Perilaku ini tidak harus dimiliki oleh setiap karyawan dan tidak ada sanksi khusus bagi karyawan yang tidak menampilkan perilaku tersebut. Namun, organisasi yang memiliki karyawan dengan OCB tinggi, akan mampu menghadapi tantangan yang

muncul dari perubahan lingkungan yang terjadi dan bekerja dengan sukarela tanpa harus di perintah. Karyawan yang menampilkan perilaku OCB disebut dengan karyawan yang baik (*good citizen*).

Anderson (1991 dalam Hermaningsih, 2012) mendefinisikan OCB sebagai target perilaku. Menurutnya ada 2 kategori OCB, yaitu OCBI yaitu perilaku yang dapat menguntungkan individu secara langsung, dan OCBO, yaitu perilaku yang dapat menguntungkan organisasi. Jones (dalam Organ 1994, dalam Hermaningsih, 2012) mendefinisikan OCB sebagai perilaku kerja yang sifatnya sukarela dan tidak ada paksaan bagi pekerja. Perilaku ini meliputi saling membantu teman sekerja, bersikap melindungi organisasi dari kebakaran, pencurian, perusakan dan kelonggaran-kelonggaran yang lainnya, memberikan usulan-usulan yang membangun, mengembangkan suatu keahlian dan kemampuan serta mengembangkan perbuatan-perbuatan yang baik dalam komunitas organisasi.

Lebih lanjut Jones (dalam Hermaningsih, 2012) mengemukakan OCB adalah perilaku informal yang mendukung efektivitas organisasi dan dilakukan secara sukarela. OCB memiliki karakteristik yaitu perilaku yang dilakukan secara sukarela, perilaku yang dilakukan secara spontan, perilaku yang mendukung efektivitas organisasi, perilaku yang tidak mudah diambil dan dihargai melalui evaluasi kinerja terutama karena perilaku tersebut tidak tercantum dalam uraian jabatan. OCB sangat diperlukan dalam sudut pandang organisasional karena perilaku-perilaku yang termasuk dalam OCB

meningkatkan penggunaan sumberdaya dan menurunkan kebutuhan mekanisme pengendalian yang lebih formal dan tidak membutuhkan banyak biaya (Organ,1999, Podsakoff dan McKenzie, 1996 dalam Susilo, 2007).

Podsakoff, Bachrach, dan Bendoly (2001, dalam Susanti, 2015) menggambarkan perilaku baik warga organisasi (OCB) ke dalam lima dimensi yakni pertama, perilaku menolong (*helping behavior*), yakni bentuk perilaku sukarela individu untuk menolong individu lain atau membantu mencegah terjadinya permasalahan dalam pekerjaan (*work related problem*). Sedangkan Organ (1988, dalam Susanti, 2015) menyebutnya ini dalam kategori *altruism* dan *courtesy*. Kedua, *sportsmanship*, diartikan sebagai kemauan atau keinginan untuk menerima (toleransi) terhadap ketidaknyamanan yang ada. Ketiga, *organizational loyalty*, merupakan bentuk perilaku loyalitas individu terhadap organisasi seperti menampilkan image positif mengenai organisasi tempat karyawan bekerja, membela organisasi dari ancaman yang datang dari luar, mendukung dan membela tujuan organisasi. Keempat, *organizational compliance*, merupakan bentuk perilaku individu yang mematuhi segala peraturan, prosedur, dan regulasi organisasi meskipun tidak ada pihak yang mengawasi. Kelima, *individual initiative*, merupakan bentuk motivasi diri individu dalam melaksanakan tugas secara lebih baik atau melebihi standar yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan perilaku peran ekstra (*extra role behavior*) atau OCB adalah perilaku yang merupakan pilihan individual, tidak secara langsung atau secara eksplisit dikenali dari sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi serta melibatkan perilaku seperti menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. OCB juga merupakan kontribusi individu yang melampaui persyaratan dan deskripsi kerja. OCB juga tidak dapat dikenali secara eksplisit, sehingga tidak ada sanksi secara formal untuk karyawan yang tidak menunjukkan OCB. Seiring dengan berjalannya waktu, perusahaan atau organisasi dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu untuk mendukung produktivitas usaha. Penelitian Aini, dkk (2014) dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan dan *Quality of Work Life* dengan *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan PT Air Mancur Palur Karanganyar” menemukan bahwa permasalahan yang muncul dalam perusahaan adalah kurangnya OCB pada karyawan. Hal ini tentu dapat menjadi hambatan apabila perusahaan tetap ingin mampu bersaing secara global sehingga patut menjadi fokus perhatian untuk menemukan penyebab agar dapat mengatasi masalah tersebut.

Berdasarkan wawancara informal yang dilakukan dengan karyawan dan observasi peneliti di bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia pada

tanggal 24 Oktober 2017, dapat disimpulkan bahwa karyawan di sana memiliki OCB yang cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan bersedianya para karyawan memberikan bantuan kepada rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam menangani penumpang, suasana kerja yang terlihat kondusif dan harmonis, serta kemauan para karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya dengan maksimal untuk membantu penumpang yang mengalami masalah dengan perjalanannya. Berdasarkan hasil observasi juga diperoleh fakta bahwa karyawan bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia memiliki jadwal kerja yang padat yang dapat dilihat dari banyaknya penumpang yang mendatangi ruangan *customer service* untuk dilayani oleh karyawan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa meskipun memiliki jadwal kerja yang padat para karyawan bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia tetap memiliki OCB yang baik.

Perilaku baik warga organisasi (OCB) merupakan perilaku positif yang harus dibangun dalam diri setiap karyawan, sebab OCB ini merupakan ekspresi kesetiaan, sukarela dalam bekerja dan akan bersedia memajukan organisasi tanpa mengharap pamrih, serta mampu menghadapi tantangan dalam organisasi. Untuk memunculkan dan meningkatkan OCB ini, banyak determinan pembentuk perilaku dan di antaranya adalah kualitas kehidupan kerja.

Kualitas kehidupan kerja merupakan suatu tingkat dimana anggota dari suatu organisasi mampu memuaskan kebutuhan pribadi yang penting

melalui pengalamannya dalam melakukan pekerjaan pada organisasi tersebut (Safrizal, 2004 dalam Jati, 2013). Sedangkan menurut Cascio (2003 dalam Husnawati, 2006), kualitas kehidupan kerja adalah persepsi karyawan dimana mereka menginginkan rasa aman, kepuasan dan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang sebagai layaknya manusia. Kualitas kehidupan kerja menurut Cascio (2003 dalam Susanti, 2015) tergambar dalam sembilan komponen yang terdiri dari keterlibatan kerja, kompensasi yang seimbang, rasa aman terhadap pekerjaan, keselamatan lingkungan kerja, rasa bangga terhadap institusi, pengembangan karir, fasilitas yang tersedia, penyelesaian masalah, dan komunikasi. Robbins (2001) dalam Anggreini (2010, dalam Susanti, 2015) menyebutkan faktor yang mempengaruhi persepsi komponen kehidupan kerja adalah umur, status jabatan, lama jabatan dan pendidikan. Menurut Whether & Davis (1992, dalam Jati, 2013), kualitas kehidupan kerja (*the quality of work life / QWL*) dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu supervisi, kondisi kerja, gaji, tujangan, dan desain pekerjaan. Sedangkan Riggio (2000, dalam Jati, 2013) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja ditentukan oleh kompensasi yang diterima karyawan, kesempatan untuk berpartisipasi dalam organisasi, keamanan kerja, desain kerja dan kualitas interaksi antar anggota organisasi.

Beh dan Rose (2007, dalam Aini, dkk, 2014) menemukan bahwa kualitas kerja (*Quality of Work Life / QWL*) berperan dalam meningkatkan kinerja, menurunkan tingkat inflasi, merupakan salah satu penerapan



demokrasi industrial, dan meminimalkan pemogokan kerja. Oleh karena itu, kualitas kehidupan kerja efektif dalam usaha meningkatkan stabilitas perusahaan serta berperan aktif dalam mencapai tujuan perusahaan. Secara aktifnya peran kualitas kehidupan kerja dalam mencapai tujuan perusahaan juga diharapkan mampu meningkatkan OCB pada karyawan. Kualitas kehidupan kerja juga dapat meningkatkan peran serta dan kontribusi para anggota atau karyawan terhadap organisasi. Menurut Spector (dalam Robbins dan Judge, 2008), menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah penentu utama perilaku baik warga organisasi (OCB) seorang karyawan.

Kualitas kehidupan kerja yang tinggi dapat diartikan sebagai usaha terorganisir dari perusahaan dalam memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mempengaruhi pekerjaan mereka dan juga kesempatan untuk berkontribusi terhadap efektivitas organisasi secara keseluruhan. Werther & Davis (dalam Atmoko, 2011 dalam Aini, dkk, 2014), perusahaan yang memiliki *quality of work life*, artinya mereka memiliki supervisi yang bagus, kondisi kerja yang baik, penggajian dan pemberian manfaat yang memuaskan, serta membuat pekerjaan menarik dan menantang. Hal tersebut dapat meningkatkan kontribusi karyawan terhadap perusahaan.

Organisasi atau perusahaan yang menerapkan *quality of work life* memiliki keuntungan untuk menarik dan mempertahankan pekerja atau anggota yang berkualitas ke dalam sebuah perusahaan tersebut. Jika karyawan sudah tertarik dengan suatu perusahaan, diharapkan mereka memiliki perilaku

melebihi peran (*extra-role behavior*) yang menguntungkan organisasi atau perusahaan dan memberi manfaat pada karyawannya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *quality of work life* memberi keuntungan bagi karyawan yang menjalankan perusahaan dan kepada perusahaan itu sendiri. Salah satu *extra-role behavior* yang dapat menguntungkan baik bagi karyawan maupun perusahaan adalah OCB.

Beberapa penelitian yang menunjukkan pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap OCB antara lain sebagai berikut. Dalam penelitian Asgari, dkk (2012) dengan judul *The Relationship between Quality of Working Life with Organizational Citizenship Behavior of Office of Educational Staff in Rash City* menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas kehidupan dengan perilaku baik warga organisasi (OCB). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang tinggi akan mendorong timbulnya OCB, karena memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, kesediaan membantu individu lain, dan melakukan pekerjaan yang melebihi perkiraan normal.

Sedangkan penelitian Ashraf dan Waseem (2015) yang berjudul *Impact of Quality of Work Life on Employees Organizational Citizenship Behavior* menemukan bahwa adanya hubungan positif yang kuat antara variabel independen dan variabel dependen. Karyawan akan memiliki komitmen organisasi dan perilaku OCB yang lebih tinggi apabila diberi kesempatan untuk mengembangkan diri seperti adanya pelatihan, dinamika

kerja yang baik, gaji dan kompensasi yang lebih baik, serta jam kerja yang nyaman bagi karyawan.

Lebih lanjut dalam penelitian Nair (2013) yang berjudul “*A Study On The Effect Of Quality Of Work Life (QWL) On Organisational Citizenship Behaviour (OCB) - With Special reference to College Teachers in Thrissur District, Kerala*” menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas kehidupan kerja dan OCB berdasarkan perilaku karyawan yang sesuai dengan kata hatinya.

Sedangkan penelitian Feather dan Rauter (2004) yang berjudul “*Organizational Citizenship Behaviors in Relation to Job Status, Job Insecurity, Organizational Commitment and Identification, Job Satisfaction and Work Values*” menemukan bahwa elemen profesionalisme menjadi faktor penentu kepuasan kerja, tetapi bukan faktor penentu kinerja. Adanya pemberian imbalan atau reward berupa gaji dan promosi menyebabkan karyawan membentuk OCB.

Dalam penelitian Aini, dkk (2014) dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan dan *Quality of Work Life* dengan *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan PT Air Mancur Palur Karanganyar” juga menemukan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara *quality of work life* dengan OCB Karyawan PT Air Mancur. Semakin tinggi *quality of work life*, maka semakin tinggi pula OCB karyawan.

Penelitian lainnya adalah penelitian Susanti (2015) yang berjudul “Hubungan Religiusitas dan Kualitas Kehidupan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan” menemukan bahwa di antara karyawan yang bekerja di Universitas Islam Negeri Sultan Syarim Kasim Riau Pekanbaru pada empat fakultas sebanyak 69 orang dapat disimpulkan OCB dapat berkembang dengan adanya religiusitas dan kualitas kehidupan kerja yang baik dari karyawan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, penulis tertarik untuk meneliti hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan OCB pada karyawan bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia.

### **B. Rumusan Masalah**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah “apakah ada hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan OCB pada karyawan bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia”?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan rumusan masalah, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan OCB pada karyawan bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memberikan sumbangan ilmiah pada pengembangan ilmu psikologi industri dan organisasi khususnya mengenai permasalahan kualitas kehidupan kerja dengan OCB.

## 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk dapat membantu mengetahui hal-hal-hal yang dapat memunculkan dan meningkatkan OCB pada karyawan serta memberi masukan secara tidak langsung kepada perusahaan mengenai pentingnya kualitas kehidupan kerja bagi karyawan perusahaan tersebut.